
Normativa para las Reservaciones y Pago de Comisiones

“Costa Rica Sky Adventures desea marcar un cambio en la filosofía de Servicio al Cliente. Para esto nos basamos en una ideología enfocada en garantizar la satisfacción de nuestros turistas en todos los niveles de servicio. Empoderando a nuestros Colaboradores para que tomen decisiones inmediatas que ayuden a solucionar conflictos y sobre todo a prevenirlos. Además de darles las herramientas administrativas y políticas claras que aporten confianza hacia nuestros socios comerciales y así entre todos, lograr hacer que nuestros clientes tengan una experiencia excepcional e inolvidable sin ningún contratiempo”.

La Gerencia General.

CAPITULO I. SOLICITUD DE RESERVA

Solicitud de Reserva: Toda solicitud de reservación que hagan agencias, hoteles y Guías se hacen a través de los siguientes medios: Correo electrónico, Fax, Teléfono o por el sistema Ishtar en nuestra pagina WEB, dicha reserva cae directamente al correo electrónico según sea la zona donde se reservó)

Arenal:	Tel: 2479-9944, Fax: 2479 9745, E-mail: arenal@skytrek.com
Monteverde:	Tel: 2645-5238, Fax: 2645 5796, E-mail: info@skytrek.com
San José:	Tel: 2291-6007, Fax: 2232-1053, E-mail: mercadeo@skytrek.com

Solo para reservar en el Serpentario: serpentario@skytrek.com, o al 2645-6002

CAPITULO II. FORMAS DE PAGO DE UNA RESERVA

1. **Prepago:** Deberán ser prepagadas en su totalidad mínimo 2 días antes de la llegada de Cliente.
2. **Para Grupos mayores a 12 pax:** Deberán de ser prepagadas con al menos una semana antes de la realización del tour no importa la temporada.

-
3. **Crédito:** Mediante voucher que entrega el Visitante o Guía del grupo en el desk previo al tour. Valle Monteverde procederá a realizar el trámite de cobro en las fechas que tiene estimadas para tal propósito.

CAPITULO III. CANCELACION DE RESERVAS DE TOURS Y/O MODIFICACIONES

1. Todas las cancelaciones y/o modificaciones deberán presentarse por escrito y se gestionarán de la siguiente forma:
 - Debe comunicarse con el departamento de reservaciones directamente arenal@skytrek.com para La Fortuna Tel. (+506) 2479-9944, Fax. (+506) 2479-9745.
info@skytrek.com para Monteverde, Tel. (+506) 2645-5238, Fax. (+506) 2645-5796
 - Toda cancelación de reserva **antes de 48 horas** no tendrá penalidad alguna y se reintegrará el 100%.
2. Toda cancelación que se produzca en donde fue nuestra empresa la que lo generó sea por causas como: Condiciones climatológicas, mantenimiento de infraestructura, emergencias mayores o de naturaleza reservada, se les informará a las agencias y/o los Clientes directos y se procederá a realizar el 100% de la devolución del dinero por lo medios que ya la empresa tiene dispuestos.

CAPITULO IV. ACERCA DE LAS DEVOLUCIONES DE DINERO

Con relación a todas las devoluciones de dinero, Valle Monteverde S A a través de su firma comercial Costa Rica Sky Adventures, tiene dentro de su filosofía brindar el 100% de satisfacción a todos sus Clientes como valor por el dinero por el producto, así hemos elaborado los siguientes procedimientos en caso de una devolución de dinero:

1. Devolución por queja del Cliente en forma DIRECTA

- En caso de que el Visitante tenga una queja acerca de nuestros servicios, el voucher se le devolverá al Cliente en el mismo acto para que la agencia gestione el reintegro y Valle Monteverde S.A hace nota de crédito a la agencia e informa inmediatamente de lo sucedido en forma escrita en un lapso de 2 días en la semana y si es fin de semana inmediatamente al lunes siguiente.

2. Devolución por queja de un Cliente a través de la AGENCIA

- Se deberá manejar por medio del departamento de Contraloría de Servicios, ya sea llamando directamente o enviando la queja escrita por el Cliente o el representante de la Agencia que tomó nota del comentario del Cliente. Deberá canalizarla enviándola mediante e-mail a la Contraloría de Servicios: Contralor de Servicios: gerencia@skytrek.com, Tel. (+506) 2479-9944 ext 106 ó Fax. (+506) 2479-7238.
- Una vez recibida la queja en la Contraloría, será valorada y se procederá a brindar una respuesta o solución en el mismo día.
- Nuestro personal de servicio deberá prestar atención a cualquier inconformidad que el Cliente manifieste e informarle al Gerente de Operaciones o su Asistente o Gerente en Turno para solucionarle su inconformidad en el acto.

3. Nota de Crédito

- Una vez emitida la nota de crédito, esta tendrá una validez de 60 días Calendario a partir de la fecha de entrega a la agencia para que esta proceda a hacerla efectiva. Se le hará llegar por vía correo electrónico o el documento con el Guía o Chofer tal y como si fuera un voucher para adjuntar a la factura.
- Dicho documento no es transferible a terceras personas
- La Nota de Crédito puede hacerse efectiva en tours para los 2 Parques de Visitación tanto Arenal como Monteverde.

CAPITULO V. CORTESIAS E INSPECCIONES

Con el objeto de que nuestros Clientes Potenciales e Interesados conozcan nuestros productos la empresa tiene a disposición entradas de cortesía para pequeños grupos especialmente en temporada baja.

1. CORTESIAS

- La Agencia u Hotel que haga la solicitud deberá enviarla a la Gerencia de Mercadeo y Ventas; mercadeo@skytrek.com. No obstante, esta solicitud debe ser enviada desde una dirección de correo electrónico con membrete de su compañía y firma de quien solicita el servicio.

2. INSPECCIONES

- Cuando hablamos de inspecciones deseamos que la persona o el grupo solicitante, conozca todo el proceso de nuestras labores diarias en las instalaciones, por lo que solicitamos realicen la reservación con 1 semana de anticipación a la Gerencia de Mercadeo y Ventas; mercadeo@skytrek.com para coordinar el personal técnico y quien les va a atender. Lo pueden hacer según sea la zona: **Monteverde:** info@skytrek.com, **Arenal:** arenal@skytrek.com, **Serpentario:** serpentario@skytrek.com
- Para solicitar la inspección deberá hacerse por el mismo procedimiento de Reservaciones o Mercadeo. Deberán aportar los datos que el área de Reservaciones les solicite tales como el motivo de la inspección, nombres y cantidad de personas, etc. Favor traer consigo tarjetas de presentación.
- Toda inspección debe quedar plasmada en una bitácora que hay para ello en cada Sitio de Visitación (Parque Sky Arenal, Parque Sky Monteverde, Serpentario de Monteverde). Además el representante del grupo o el Visitante deberá firmar este libro de visitas. Nosotros le daremos el debido seguimiento en lo sucesivo.

3. CPL's : PARA GUIAS Y CHOFERES

- Se otorgará 1 cortesía para tour a un Guía que traiga de 2 pax en adelante en su visita.
- Para efectos de grupos, se ofrece 1 cortesía por cada 10 pax, con un máximo 3 CPL aunque el grupo sea superior a 30 pax.

***NOTA:** Cuando sean grupos superiores a 10 pax a los choferes se les brindará cortesía, pero estarán sujetos a disponibilidad de espacio.*

CAPITULO VI. SISTEMA DE PAGO DE COMISIONES

1. **Crédito:** Las agencias que cuenten con crédito presentarán voucher y se cobrará el neto del monto.

-
2. **Pago Directo de Clientes:** Este pago lo efectúa el Cliente directamente en nuestras operaciones, corresponde al total de la tarifa rack del tour, donde la empresa necesitara el respaldo de un voucher o reserva confirmada para proceder con el correspondiente pago de la comisión de su referido. El trámite de pago de comisión se efectuará en el mismo día posterior a la realización del Tour. (Ver Anexo 1 (1.3) más adelante).

Otros Pagos:

- **Pago directo de tarifa neta y cobro de comisión directa:** Este se efectúa cuando el cliente directo paga el 75% de la tarifa rack en efectivo y se da por sentado que su representada realizó **la reservación solicitándole al cliente el 25%** por adelantado; (lo correspondiente a la comisión), deberá especificar una vez hecha la reserva que sus clientes pagarán en efectivo el 75% en nuestras instalaciones o en su caso enviará un voucher de su empresa especificando el pago restante.
- **Prepago:** Este pago corresponde a la tarifa neta del tour o los tours correspondientes, donde la agencia u hotel efectuará por medio de transferencia, depósito o efectivo y enviará a nuestras oficinas vía fax o e-mail el correspondiente respaldo de pago quedando claro que ya tomó por adelantado la comisión correspondiente.
- **Pago Directo a través de tarjeta de crédito:** Si el Cliente realiza la reserva y la garantiza a través de una tarjeta de crédito como comisionista debe realizar la reservación con respaldo de esta tarjeta vía e-mail o fax, o en su defecto realizar el cobro de la tarifa rack al Cliente por medio de su datafono y deberá realizar el pago de la tarifa neta a Costa Rica Sky Adventures por medio de transferencia, depósito o efectivo. El trámite de pago de comisión se efectuará en el tiempo que se ha asignado por parte de nuestro departamento de Contabilidad según se expresa en el anexo mas adelante.

Nota: *Se debe tomar en cuenta que si su cliente paga directamente en nuestros puntos de venta con tarjeta de crédito el porcentaje de su comisión será de un 18%; debido a las retenciones que efectúan las entidades bancarias en este tipo de transacción.*

Normativa de Reservaciones y Pago de Comisiones, 4a Edición, Año 2010

La información contenida en el presente documento es de carácter confidencial y privilegiada, por lo que se encuentra protegida por el Secreto Industrial y Comercial quedando estrictamente prohibida su reproducción, divulgación, apoderamiento o uso de la misma sin el consentimiento por escrito de su titular; "Valle Monteverde S. A.". Cualquier violación a lo anterior podrá ser sancionada penalmente, independiente de las sanciones contractuales pactadas. Si el presente documento carece de firmas autógrafas está usted advertido de que es una copia no autorizada, siendo su obligación destruirla inmediatamente.

ANEXO 1: VARIABLES

- 1.1 Todas aquellas agencias, hoteles y Guías (Freelance) que tengan cuenta electronica (BNCR, BCR, BAC, BPOP) se les realizará transferencia directa.
- 1.2 Todas aquellas agencias, hoteles y Guías (Freelance) que no tengan ninguna de las mencionadas cuentas bancarias se les pagará por medio de cheque.
- 1.3 Para todo Guía (Freelance) que no tenga cuenta bancaria se hace la excepción de realizarle la modalidad de “Pago a la Vista” en nuestras oficinas administrativas según sea la zona, previa presentación de boleta de pago de comisiones realizada por el Gerente de Operaciones o Gerente de Turno y la respectiva firma. Dicho Gerente se comunicará previo al pago con el Encargado de pagos para corroborar y legitimar el pago.
- 1.4 Si alguna Agencia u Hotel bajo la modalidad crediticia se encuentra en estado de morosidad de pago y se le deba pagar comisión por ventas (pago en efectivo) se le aplicará Nota de Crédito como deducible de la cuenta morosa.

ANEXO 2: CALENDARIO DE PAGOS POR PARTE DE COSTA RICA SKY ADVENTURES:

- 2.1 **Modalidad de Pago Diario:** Modalidad de pago a la vista para Freelance. (El Freelance deberá presentar Cédula de Identidad).
- 2.2 **Modalidad Pago por Transferencia:** Oficinas Centrales procede a la concentración de las órdenes o fórmulas de pago de comisión de los días: LKM, para revisar jueves y se paga viernes de cada semana. Las órdenes o fórmulas de pago de comisiones que se concentran los JVSD, se revisan lunes y se pagan martes de cada semana. (Se paga de acuerdo a la modalidad vista en el Anexo 1)
- 2.3 **En el caso específico de Monteverde:** se paga los viernes de cada semana previa revisión de la concentración de los días: VSDLKMJ de cada semana. (Se paga de acuerdo a la modalidad vista en el Anexo 1)

Es todo,

COMISION EJECUTIVA: *Administración Contable, Contraloría de Servicios, Mercadeo, Operaciones, Gerencia General.*

Normativa de Reservaciones y Pago de Comisiones, 4a Edición, Año 2010

La información contenida en el presente documento es de carácter confidencial y privilegiada, por lo que se encuentra protegida por el Secreto Industrial y Comercial quedando estrictamente prohibida su reproducción, divulgación, apoderamiento o uso de la misma sin el consentimiento por escrito de su titular; “Valle Monteverde S. A.”. Cualquier violación a lo anterior podrá ser sancionada penalmente, independiente de las sanciones contractuales pactadas. Si el presente documento carece de firmas autógrafas está usted advertido de que es una copia no autorizada, siendo su obligación destruirla inmediatamente.

Contraloría de Servicios